



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Processo Administrativo nº 0024.19.020681-3
Reclamado: Banco Bradesco – Agência 848
Auto de Infração nº 1306.19

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A Agência nº 848 do Banco Bradesco, situada na rua Niquelina, nº 383, bairro Santa Efigênia, CEP 30.260-100, Belo Horizonte/MG – inscrita no CNPJ sob o n.º 60.746.948/4616-08, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 02/12/2019, às 14:50 horas, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, teriam sido constatadas deficiências na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita as seguintes irregularidades:

1 – O fornecedor não indica através de placa ou de outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada (item 5.1);

2 – O fornecedor não coloca a disposição em local visível e em formato legível, informações que impliquem em recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques entre outros (item 6.1);

3 – o fornecedor descumpre o dever de manter em local visível e de fácil leitura, a afixação de placa junto ao caixa, com os dizeres: “Este estabelecimento possui exemplar do código de defesa do consumidor” (item 6.12).

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização através da Sr. Pedro Henrique Ribeiro, identificado como Gerente Administrativo, para apresentação de defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, bem como cópia do estatuto atualizado e Demonstração do Resultado do Exercício referente ao ano de 2018.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações (fls.21/22).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Primeiramente, aduziu o infrator, que no tocante a ausência de cartaz informando onde está a cadeiras de rodas, o banco alegou que a Lei Estadual fere o Sistema Constituição de Repartição de Competências legislativas, porque adentrou em esfera de competência da União.

Neste sentido, alegou ainda, que as normas de organização e funcionamento das instituições financeiras apenas poderão ser modificadas pro Lei Complementar, prevista na Constituição Federal, aprovada por maioria absoluta dos membros do Congresso Nacional, e jamais por Lei Municipal ou Estadual.

No tocante as demais infrações informou que já se adequou colocando cartazes indicando onde se encontra o Código de Defesa do Consumidor e anexou cartaz com maior visibilidade sobre a recusa de pagamentos.

Ao final, requereu que fosse declarado insubsistente a autuação do Procon, cancelando o auto de infração.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 24/25 e 26/27, bem como alegações finais, o fornecedor não se manifestou.

É o necessário relatório.

2 – Da fundamentação

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração n° 1306.19, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/19.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

No tocante à primeira autuação relativa ao item 5.1, restou claro nos autos, que o fornecedor não indica o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, em violação ao art. 3º, §4º da Lei Estadual nº 11.666/94; art. 6º, IV, 39, VIII da Lei 8.078/90.

Importante ressaltar que o fato de o estabelecimento possuir a cadeira não lhe afasta o dever de informar ao consumidor o local onde a mesma possa ser retirada. Informação esta que a própria lei determina.

Ademais, a Lei Estadual 11.666/94, ao estabelecer a obrigatoriedade de disponibilização de cadeira de rodas para uso do portador de deficiência física e do idoso, garante o direito à cidadania, bem como o respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana, um dos fundamentos da República Federativa do Brasil

Pelo exposto julgo subsistente a infração referente ao **item 5.1** do formulário de fiscalização.

Em relação à autuação correspondente ao **item 6.1 e 6.12**, constantes do formulário nº 12 se deu por desrespeito ao direito à informação, eis que ausentes os avisos relativos a situações que implicam recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, inclusive de cobrança, contas e outros, em violação ao art. 2º, da Resolução CMN nº 3.694/04; art. 6º, III e IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei 8.078/90 e artigo 12, IX, "a" e art. 13, I, ambos do Decreto Federal 2.181/97, bem como, devido à falta de visibilidade de placa, afixada junto aos caixas, sobre existência de exemplar do Código de Defesa do Consumidor disponível para consulta.

Ora, o direito à informação como direito fundamental, está previsto no art. 5º, inciso XIV, da CR/88, o qual assegura a todos o acesso à informação, resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício da profissão.

A informação não teria qualquer valor jurídico se não estivesse visceralmente vinculada à capacidade de discernimento e de comportamento do homem. A essência da in-



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

formação é a realidade, a objetividade, não a ilusão; e o direito cuida para que o homem disponha de instrumentos seguros para receber informação real, de modo a refletir e decidir com segurança.

Segundo PAULO BONAVIDES (2000), são direitos da quarta geração o direito à democracia, o direito à informação e o direito ao pluralismo, deles dependendo a concretização da sociedade aberta do futuro, em sua dimensão de máxima universalidade, para a qual parece o mundo inclinar-se no plano de todas as relações de convivência da qual compendiam o futuro da cidadania e o porvir da liberdade de todos os povos (Curso de Direito Constitucional, Editora Malheiros- 10.ed.- página 524 e ss.)

O direito à informação adequada, suficiente e veraz é um dos pilares do direito do consumidor. O acesso à informação, em especial, é indeclinável, para que o consumidor possa exercer dignamente o direito de escolha, máxime quando as necessidades não são apenas reais, mas, muitas vezes induzidas pela publicidade massificada.

O direito fundamental à informação resta assegurado ao consumidor se o correspondente dever de informar, por parte do fornecedor, estiver cumprido. É o ônus que se lhe impõe, em decorrência do exercício da atividade econômica lícita.

Para o professor argentino ROBERTO M. LOPEZ CABANA, o dever de informar, imposto a quem produz, importa ou comercializa coisas ou presta serviços, se justifica em razão de se enfrentarem nessa peculiar relação um profissional e um profano, e a lei tem um dever tuitivo com este último. (Revista do Direito do Consumidor nº 37 – pag. 66 – Ano 10 – janeiro a março de 2001 – Ed. Revista dos Tribunais).

O dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante da representação que um comportamento provoca no outro, de conduta matrizada na lealdade, na correção, na probidade, na confiança, na ausência de intenção lesiva ou prejudicial. A boa-fé objetiva é regra de conduta dos indivíduos nas relações jurídicas obrigacionais. Interessam as repercussões de certos comportamentos na confiança que as pessoas normalmente depositam.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Contudo, o dever de informar não é apenas a realização do princípio da boa-fé. O desenvolvimento do direito do consumidor foi além, transformando-o no corresponsável do direito à informação, como direito fundamental, e o elevando a condicionante e determinante do conteúdo da prestação principal do fornecedor.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) se funda no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e no equilíbrio das relações de consumo, baseado também em princípios.

Pelo princípio da transparência, assegura-se ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor. Deve o fornecedor transmitir efetivamente ao consumidor todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o produto ou serviço.

Tal princípio fundamenta o direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços (Lei 8.078/90, art. 6º, III e art. 31).

O art. 4º do Código de Defesa do Consumidor (bem como o art. 6º), elenca uma série de princípios a serem observados na relação de consumo, tais como o Princípio da Transparência (Lei 8.078/90, art. 4º, "caput"), o Princípio da Harmonia das Relações de Consumo (Lei 8.078/90, art. 4º, "caput"), o Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso I - por ser ele a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca e em posição de inferioridade na relação de consumo), Princípio da Boa-fé Objetiva (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III - porque o Código vê o contrato não como síntese de interesses contrapostos, mas como instrumento de cooperação entre as partes, que se devem comportar com lealdade), e o Princípio do Equilíbrio Contratual Absoluto (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III, fine).

A mais recente e abalizada doutrina consumerista realça a importância da transparência e da informação nas relações de consumo de uma sociedade democrática e no papel fundamental desempenhado em respeito aos direitos do consumidor.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Vale transcrever, a propósito, as lições de JORGE ALBERTO QUADROS DE CARVALHO SILVA, in "Código de Defesa do Consumidor Anotado", Saraiva, 2.001, pág.12:

"O princípio da transparência, essencialmente democrático que é, ao reconhecer que, em uma sociedade, o poder não é só exercido no plano da política, mas também da economia, surge no Código de Defesa do Consumidor, com o fim de regulamentar o poder econômico, exigindo-lhe visibilidade, ao atuar na esfera jurídica do consumidor.

No Código de Defesa do Consumidor, ele fundamenta o direito à informação, que se encontra presente nos arts.4º, caput, 6º, III, 8º, caput, 31, 37, §3º, 46 e 54, §§3º e 4º, e implica assegurar ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor.

De acordo com o princípio da transparência (full disclosure), explica Fábio Ulhôa Coelho, não basta ao empresário abster-se de falsear a verdade, deve ele transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento."

A respeito do direito básico à informação, prevê o Código de Defesa do Consumidor:

"Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;"

Por turno, o artigo 31 do Código cuida do dever de informar a cargo do fornecedor, pois o consumidor bem informado atende ao direito básico da informação e da liberdade de escolha. (Lei 8.078/90, art. 6º, incisos II, 2ª parte, e III).

"Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade, origem,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores."

Não obstante essa gama de direitos e princípios, o infrator está descumprindo norma específica do Conselho Monetário Nacional (artigos 2º, 3º, 15º incisos I, II, III da Resolução CMN 3.919/10 e artigos 2º e 3º da Resolução CMN 4196/13).

Ademais, a Lei 8.078/90 estabelece em seu art. 4º, que a política nacional das relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida e a transparência e harmonia nas relações de consumo. E, conforme disposto em seu inciso IV, a educação e a informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria nas relações de consumo, como princípio a ser atendido também pelo poder público.

Logo, diante do exposto, julgo subsistentes as infrações cometidas pelo fornecedor, referente ao item 6.1 do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas do artigo 2º da Lei Estadual 14.788/03; artigo 2º da Resolução CMN 3.694/09; artigo 3º, § 4º da Lei Estadual 11.666/94; artigos 6º III e IV e VI, art.7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei 8.078/90, e do artigo 12, IX, "a" e artigo 13, I, ambos do Decreto 2.181/97, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no artigo 56, inciso I da Lei 8.078/90.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19, passo à graduação da pena administrativa.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figuram nos grupos 1 e 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3.

b) Verifico que a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1.

c) Por fim, o Resultado Bruto da Intermediação Financeira não foi informado pelo Representado, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que se faz com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ n.º 14/19.

Isto porque, embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi autuada por incorrer em alguma prática infrativa, cumpre ressaltar que o BANCO BRADESCO está entre os cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2018.

A saber, infere-se do relatório de Desempenho dos Bancos no ano de 2018, elaborado pelo DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos), que o Banco Bradesco tem R\$1,29 trilhão de ativos com crescimento de 6,3% e foi o segundo banco a obter o maior lucro líquido em 2018, no valor de R\$ 21,6 bilhões, com crescimento de 13,4%.

Vale salientar que conforme Demonstração do Resultado Consolidado Acumulado, obtido no site www.bradescori.com.br, o Resultado Operacional no ano de 2018 do Banco Bradesco, atingiu a quantia superior a R\$ 24 bilhões. Este valor se refere ao quanto a instituição foi capaz de lucrar com suas atividades de intermediação financeira e prestação de serviços, tais como operações de crédito e tarifas bancárias, já deduzidas as despesas de captação, tributárias e administrativas.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Portanto, trata-se de fornecedor que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado, devendo sua agência ser enquadrada na planilha de Cálculo de Multa como Médio Porte, para fins de aplicação de sanção administrativa, o qual tem como referência o fator 1.000.

Sendo assim, arbitro a receita bruta da agência autuada com base no Resultado Bruto da Intermediação Financeira do Banco Bradesco em 2018, publicado em estudo socioeconômico extraído do **site www.bradescom.com.br** no valor de R\$46.607.740.000,00 (quarenta e seis bilhões, seiscentos e sete milhões, setecentos e quarenta mil reais). Considerando que o infrator possui 4.617 (quatro mil seiscentos e dezessete) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$10.094.810,48 (dez milhões, noventa e quatro mil oitocentos e dez reais e quarenta e oito centavos).

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ R\$ 841.234,21 (oitocentos e quarenta e um mil duzentos e trinta e quatro reais e vinte e um centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 26.237,03 (vinte e seis mil duzentos e trinta e sete reais e três centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 21.864,19 (vinte e um mil oitocentos e sessenta e quatro reais e dezenove centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos VI e VII do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que ocasiona a prática infrativa dano coletivo e possui



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

caráter repetitivo e foi praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos ou portadora de deficiência física, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum* de R\$ 25.508,22 (vinte e cinco mil, quinhentos e oito reais e vinte e dois centavos).

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 3 (três) condutas infrativas, enquadradas no artigo 2º da Lei Estadual 14.788/03; artigo 2º da Resolução CMN 3.694/09; artigo 3º, § 4º da Lei Estadual 11.666/94; artigos 6º III e IV e VI, art.7º, art. 31 e art. 39, VIII da Lei 8.078/90, e do artigo 12, IX, "a" e artigo 13, I, ambos do Decreto 2.181/97, aplicar-se ao caso, o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ nº 14/19. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R\$26.237,03 (vinte e seis mil, duzentos e trinta e sete reais e três centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 34.010,96 (trinta e quatro mil, dez reais e noventa e seis centavos)

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 02 dos autos, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 30.609,86 (trinta mil seiscentos e nove reais e oitenta e seis centavos)**, nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19;

b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

2) Publique-se extrato dessa decisão, no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG", e disponibilize o seu inteiro teor no *site* do Procon-MG.

Cumpra-se na forma legal.

Assinatura manuscrita em tinta preta, com traços fluidos e uma longa haste descendente à esquerda.

Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

Belo Horizonte, 06 de outubro de 2020.



Ministério Público
do Estado de Minas Gerais

Procurac
PR

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Outubro de 2020			
Infrator	BANCO BRADESCO S.A		
Processo	PA 0024.19.020681-3		
Motivo	AUTO DE INFRAÇÃO 1306.19		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 10.094.810,48
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 841.234,21
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 1.000,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 0,00
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 26.237,03
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 13.118,51
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 39.355,54
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/09/2020			233,16%
Valor da UFIR com juros até 30/09/2020			3,5451
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 709,03
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.635.425,18
Multa base			R\$ 26.237,03
Multa base reduzida em 1/6 (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97			R\$ 21.864,19
Acréscimo de 1/6 – art. 26, VI e VII do Decreto 2.181/97			R\$ 25.508,22
Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 14/19			R\$ 34.010,96
90% do valor da multa (art. 37 da Resolução PGJ nº14/19)			R\$ 30.609,86

